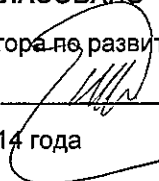
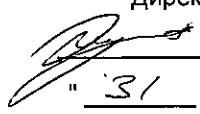


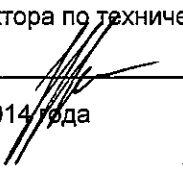
**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по развитию  
и реализации услуг  И.В. Шершаков  
" \_\_\_\_\_ " марта 2014 года

**УТВЕРЖДАЮ**

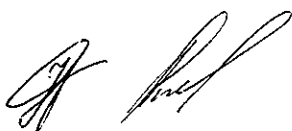
Директор филиала  
 О.М. Жданов  
" 31 " марта 2014 года

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора по техническим вопросам -  
главный инженер  Н.И. Илюшин  
" \_\_\_\_\_ " марта 2014 года

**Отчет филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго"  
по фактическим значениям показателей  
надежности и качества за 2013 год**

г.Пермь - 2014



Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2013 год

№	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час 2013 год	Количество точек присоединения потребителей к электрической сети электросетевой организации, шт. 2013 год
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	База ПК АРПН	221,93	817545
2	База ПК АРПН	82,33	817597
3	База ПК АРПН	273,53	817037
4	База ПК АРПН	253,47	817127
5	База ПК АРПН	946,87	774718
6	База ПК АРПН	794,93	775577
7	База ПК АРПН	928,43	775796
8	База ПК Аварийность	304,45	775815
9	База ПК Аварийность	400,80	775673
10	База ПК Аварийность	1084,1	775508
11	База ПК Аварийность	876,85	781511
12	База ПК Аварийность	603,72	781523
		<b>6771,41</b>	<b>817597</b>

Форма 1.2. Расчет показателей средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии в 2013 году

филиал ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго"

Наименование электросетевой организации

Максимальное за расчетный период 2012г. число точек присоединения	817597
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии , час ( $T_{пр}$ )	6771,41
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	0,00828

Форма 1.3 - Плановые значения показателей надежности и качества услуг филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" на 2012-2017гг., утвержденные Постановлением РЭК Пермского края от 03.05.2012г. №36-э

Наименование показателя	Мероприятия, направленные на улучшение показателя	Описание (обоснование)	Значение показателя на:	Значение показателя на:	Значение показателя на:	Значение показателя на:	Значение показателя на:	Значение показателя на:
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (П <sub>п</sub> )	1. Инвестиционная программа филиала «Пермэнерго».	1. Реализация мероприятий ИП филиала позволит улучшить качество электроснабжения потребителей, объекты которых включены в ИП.	2012* (год)	2013 (год)	2014 (год)	2015 (год)	2016 (год)	2017 (год)
			0,00709	0,00699	0,00688	0,00678	0,00668	0,00658
Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (П <sub>тсо</sub> )	1. Целевая программа развития центров поддержки клиентов филиала на 2011-2020гг.  2. Внедрение системы централизованного обслуживания потребителей услуг.	1. Целевая программа развития очных центров утверждена приказом ОАО "МРСК Урала" от 19.11.2009г. №411 "Об утверждении целевых программ".  2. Внедрение позволит обеспечить исполнение Стандарта обслуживания потребителей, утвержденного в ОАО "Холдинг МРСК".	2012** (год)	2013 (год)	2014 (год)	2015 (год)	2016 (год)	2017 (год)
			1,0102	1,0102	1,0102	1,0102	1,0102	1,0102

Примечание. \* Для расчета значений показателя надежности на 2012-2017гг. использовались утвержденные Постановлением РЭК показатели надежности на 2011 год.

Примечание. \*\* Значение показателей качества на 2011-2017гг. Остаются неизменными и равными 1,01 в соответствии с методическими указаниями по расчету показателей, а также согласно разъяснениям по расчету значений показателей качества из письма Министерства Энергетики РФ в адрес ФСТ от 13.05.2011г. №АШ-4377/09 "О применении положений ..."

Форма 2.1. Фактические значения индикатора Информативности филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" по данным за 2013 год

Наименование показателя	Значение показателя		Ф/Р*100, %	Зависимость качества от значения показателя	Оценоч ный балл
	фактичес кое (Ф)	плановое (П)*			
1	2	3	4	5	6
1. Возможность личного приема заявителей и потребителей услуг уполномоченными должностными лицами территориальной сетевой организации – всего,	-	-	-	-	1,5
в том числе, по критериям:					
1.1. Количество структурных подразделений по работе с заявителями и потребителями услуг в процентном отношении к общему количеству структурных подразделений	22,48	10,66	211	прямая	1
1.2. Количество утвержденных территориальной сетевой организацией в установленном порядке организационно-распорядительных документов по вопросам работы с заявителями и потребителями услуг – всего, шт.			109	прямая	2
в том числе:					
а) регламенты оказания услуг и рассмотрения обращений заявителей и потребителей услуг, шт.	6	3		-	-
б) наличие положения о деятельности структурного подразделения по работе с заявителями и потребителями услуг (наличие – 1, отсутствие – 0), шт.	1	1		-	-
в) должностные инструкции сотрудников, обслуживающих заявителей и потребителей услуг, шт.	16	16		-	-
г) утвержденные территориальной сетевой организацией в установленном порядке формы отчетности о работе с заявителями и потребителями услуг, шт.	14	14		-	-
2. Наличие телефонной связи для обращений потребителей услуг к уполномоченным должностным лицам сетевой организации,	-	-	-	-	2
в том числе по критериям:					
2.1. Наличие единого телефонного номера для приема обращений потребителей услуг (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
2.2. Наличие информационно-справочной системы для автоматизации обработки обращений потребителей услуг, поступивших по телефону (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
2.3. Наличие системы автоинформирования потребителей услуг по телефону, предназначенной для доведения до них типовой информации (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
3. Наличие в сети Интернет сайта территориальной сетевой организации с возможностью обмена информацией с потребителями услуг посредством электронной почты (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2

4. Проведение мероприятий по доведению до сведения потребителей услуг необходимой информации, в том числе путем ее размещения в сети Интернет, на бумажных носителях или иными доступными способами (проведение – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
5. Простота и доступность схемы обжалования потребителями услуг действий должностных лиц территориальной сетевой организации, по критерию	-	-	-	-	1
в том числе, по критерию:					
5.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по порядку обжалования действий (бездействия) территориальной сетевой организации в ходе исполнения своих функций в процентах от общего количества поступивших обращений	0,036	0,068	53	обратная	1
6. Степень полноты, актуальности и достоверности предоставляемой потребителям услуг информации о деятельности территориальной сетевой организации – всего.	-	-	-	-	2,5
в том числе, по критериям:					
6.1. Общее количество обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности территориальной сетевой организации в процентах от общего количества поступивших обращений	39,250	30,770	128	обратная	3
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта территориальной сетевой организацией в соответствии с нормативными правовыми актами, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,00	0,00	100	обратная	2
7. Итого по индикатору информативности	-	-	-	-	1,83

Примечание. \* Плановые значения показателей надежности и качества на 2013 год утверждены Постановлением РЭК Пермского края от 03.05.2012г. №36-э

Форма 2.2. Фактические значения индикатора Исполнительности филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" по данным за 2013 год

Наименование показателя	Значение		Ф/Р*100, %	Зависимость качества от значения показателя	Оценочный балл
	фактич еское (Ф)	планов ое (П)*			
1	2	3	4	5	6
1. Соблюдение требований нормативных правовых актов и договорных обязательств при оказании услуг по технологическому присоединению энергопринимающих устройств потребителей услуг (заявителей) к объектам электросетевого хозяйства территориальной сетевой организации – всего.	-	-	-	-	2
в том числе, по критериям:					
1.1. Среднее время на подготовку и направление проекта договора на осуществление технологического присоединения заявителю, дней	32	29,557	108	обратная	2
1.2. Среднее время на выполнение относящейся к территориальной сетевой организации части технических условий по договору на осуществление технологического присоединения, дней	215	221	97	обратная	2
2. Соблюдение сроков по процедурам взаимодействия с потребителями услуг (заявителями) – всего.	-	-	-	-	0,5
в том числе, по критериям:					
2.1. Среднее время, затраченное территориальной сетевой организацией на направление проекта договора оказания услуг по передаче электрической энергии потребителю услуг (заявителю), дней	25	30	83	обратная	0,5
2.2. Среднее время, необходимое для оборудования точки поставки приборами учета с момента подачи заявления потребителем услуг:	-	-	-	-	0,5
а) для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства, дней	30	30	100	обратная	0,5
б) для остальных потребителей услуг, дней	90	90	100	обратная	0,5
2.3. Количество случаев отказа от заключения и случаев расторжения потребителем услуг договоров оказания услуг по передаче электрической энергии в процентах от общего количества заключенных территориальной сетевой организацией договоров с потребителями услуг (заявителями), кроме физических лиц	27,27	0	120	обратная	0,5
3. Отсутствие (наличие) нарушений требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, по критерию	-	-	-	-	0,3
в том числе, по критерию:					
3.1 Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований антимонопольного законодательства Российской Федерации, в том числе, по фактам дискриминации потребителей услуг по доступу к услугам территориальной сетевой организации, а также по порядку оказанию этих услуг, в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,142	0,017	835	обратная	0,3
4. Отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов), по критерию	-	-	-	-	0,1
4.1. Количество установленных вступившим в законную силу решением антимонопольного органа и (или) суда нарушений территориальной сетевой организацией требований в части государственного регулирования цен (тарифов), в процентах от общего количества поступивших заявок на технологическое присоединение	0,010	0,017	59	обратная	0,1

5. Соблюдение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по поддержанию качества электрической энергии, по критерию	-	-	-	-	0,25
5.1. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество электрической энергии, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,578	2,393	24	обратная	0,25
6. Наличие взаимодействия с потребителями услуг при выводе оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации в том числе, по критериям:	-	-	-	-	0,5
6.1. Наличие (отсутствие) установленной процедуры согласования с потребителями услуг графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	0,5
6.2. Количество обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации, в процентах от общего количества поступивших обращений, кроме физических лиц	0	0	100	обратная	0,5
7. Соблюдение требований нормативных правовых актов по защите персональных данных потребителей услуг (заявителей), по критерию	-	-	-	-	0,2
7.1 Количество обращений потребителей услуг (заявителей) с указанием на неправомерность использования персональных данных потребителей услуг (заявителей), в процентах от общего количества поступивших обращений	0	0	100	обратная	0,2
8. Итого по индикатору исполняемости	-	-	-	-	0,55

Примечание. \* Плановые значения показателей надежности и качества на 2013 год утверждены Постановлением РЭК Пермского края от 03.05.2012г. №36-э



Форма 2.3. Фактические значения индикатора Результативности обратной связи филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" по данным за 2013 год

Наименование показателя	Значение показателя		Ф/Р*100, %	Зависимость качества от значения	Оценочн ый балл
	фактическое (Ф)	плановое (П)*			
1	2	3	4	5	6
1. Наличие структурного подразделения территориальной сетевой организации по рассмотрению, обработке и принятию мер по обращениям потребителей услуг (наличие – 1, отсутствие – 0)	1	1	100	прямая	2
2. Степень удовлетворения обращений потребителей услуг	-	-	-	-	2,166667
в том числе, по критериям:					
2.1. Общее количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	1,24	4,28	29	обратная	1
2.2. Количество принятых мер по результатам рассмотрения обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг по передаче электрической энергии и обслуживанию, в процентах от общего количества поступивших обращений	66	100	66	прямая	3
2.3. Количество обращений, связанных с неудовлетворенностью принятыми мерами, указанными в п.2.2 настоящей формы, поступивших от потребителей услуг в течение 30 рабочих дней после завершения мероприятий указанных в п.2.2 настоящей формы, в процентах от общего количества поступивших обращений	4,46	0,07	6371	обратная	3
2.4. Количество обращений потребителей услуг с указанием на ненадлежащее качество услуг, оказываемых территориальной сетевой организацией, поступивших в соответствующий контролирующий орган исполнительной власти, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,03	0,00	120	обратная	2
2.5. Количество отзывов и предложений по вопросам деятельности территориальной сетевой организации, поступивших через обратную связь, в процентах от общего количества поступивших обращений	0,016	0,970	2	прямая	3
2.6. Количество реализованных изменений в деятельности организации, направленных на повышение качества обслуживания потребителей услуг, шт.	2	1	200	прямая	1
3. Оперативность реагирования на обращения потребителей услуг - всего,	-	-	-	-	1,5
в том числе, по критериям:					
3.1. Средняя продолжительность времени принятия мер по результатам обращения потребителя услуг, дней	13	15	87	обратная	2
3.2. Взаимодействие территориальной сетевой организации с потребителями услуг с целью получения информации о качестве обслуживания, реализованное посредством:					1
а) письменных опросов, шт. на 1000 потребителей услуг	4,360	0,128	3407	прямая	1
б) электронной связи через сеть Интернет, шт. на 1000 потребителей услуг	0,498	0,107	465	прямая	1
в)* системы автоинформирования, шт. на 1000 потребителей услуг	12,87920577	0,023	55997	прямая	1

4. Индивидуальность подхода к потребителям услуг льготных категорий, по критерию	-	-	-	-	3
4.1. Количество обращений потребителей услуг льготных категорий с указанием на неудовлетворительность качества их обслуживания, шт. на 1000 потребителей услуг	10,5951536	2,805	378	обратная	3
5. Оперативность возмещения убытков потребителям услуг при несоблюдении территориальной сетевой организацией обязательств, предусмотренных нормативными правовыми актами и договорами в том числе, по критериям:	-	-	-	-	2
5.1. Средняя продолжительность времени на принятие территориальной сетевой организацией мер по возмещению потребителю услуг убытков, месяцев	1	1	100	обратная	2
5.2. Доля потребителей услуг, получивших возмещение убытков, возникших в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) территориальной сетевой организацией своих обязательств, от числа потребителей, в пользу которых было вынесено судебное решение, или возмещение было произведено во внесудебном порядке, %	100	100	100	прямая	2
6. Итого по индикатору результативность обратной связи	-	-	-	-	2,13

Примечание. \* Плановые значения показателей надежности и качества на 2013 год утверждены Постановлением РЭК Пермского края от 03.05.2012г. №36-э

Форма 4.1 – Показатели уровня надежности и уровня качества оказываемых услуг филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" за 2013 год

№	Наименование показателя	№ формулы Методических указаний	Значение на 2013 год
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_{\text{п}}$ )	(1)	0,00828
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальной сетевой организации ( $\Pi_{\text{тсо}}$ )	(3)	0,9940
3	Плановое значение показателя $\Pi_{\text{п}}$ , $\Pi_{\text{п}}^{\text{пл}}$	(4), (4.1)	0,00699
4	Плановое значение показателя $\Pi_{\text{тсо}}$ , $\Pi_{\text{тсо}}^{\text{пл}}$	(4), (4.1)	1,0102
5	Оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	п.5.1 Методических указаний	0
6	Оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$ (территориальной сетевой организации)	п.5.1 Методических указаний	0

Форма 4.2 - Расчет обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг филиала ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" за 2013 год

Наименование	№ формулы Методических указаний	Значение
1. коэффициент значимости показателя уровня надежности оказываемых услуг, $\alpha$	-	Для территориальной сетевой организации: $\alpha=0,65$ 0,65
2. коэффициент значимости показателя уровня качества оказываемых услуг, $\beta$	-	0,35
3. оценка достижения показателя уровня надежности оказываемых услуг, $K_{\text{над}}$	п.5.1	0
4. оценка достижения показателя уровня качества оказываемых услуг, $K_{\text{кач}}$	п.5.1	0
5. обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг, $K_{\text{об}}$	(5)	0

## **Пояснительная записка по фактическим значениям показателей надежности и качества оказываемых услуг филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» за 2013 год**

### **Основания**

- Приказ Министерства энергетики РФ от 14.10.2013г. №718 «Об утверждении Методических указаний по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг ...»;
- Постановление Правительства РФ от 31.12.2009г. №1220 (в ред. Постановления Правительства РФ от 17.02.2014г. №119);
- Постановление правительства РФ от 29.12.2011г. №1178;
- Приказ ФСТ от 26.10.2010 №254-э/1 «Об утверждении методических указаний по расчету и применению понижающих (повышающих) коэффициентов ...»;
- Приказ филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» от 08.04.2011г. №79;
- Протокол заседания Совета директоров ОАО «МРСК Урала» №139 от 17.03.2014г.

Расчет фактических значений показателей надежности и качества оказываемых услуг ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» осуществлен в соответствие с Методическими указаниями по расчету уровня надежности и качества поставляемых товаров и оказываемых услуг для организации по управлению единой национальной (общероссийской) электрической сетью и территориальных сетевых организаций, утвержденными Приказом Минэнерго от 14.10.2013 № 718, а также в соответствии с Регламентом по сбору отчетных данных и расчету показателей надежности и качества оказываемых услуг филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» (РГ-01-ПЭ.12-2011), утвержденного приказом филиала от 08.04.2011г. №79.

### **Определение фактического значения показателя надежности за 2013г.**

Согласно Методических указаний «Журнал учёта текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг (форма 1.1) заполняется ежемесячно при сборе отчётных данных о произошедших технологических нарушениях в данной электросетевой организации».

Порядок учета данных о технологических нарушениях на объектах электроэнергетики регламентируется Правилами расследования причин аварий в электроэнергетике, утвержденными постановлением Правительства РФ от 28.10.2009г. №846.

Согласно п.5.в. Правил к авариям (технологическим нарушениям) относится «повреждение объекта электросетевого хозяйства (высший класс напряжения **6 кВ и выше**)».

На основании данных программного комплекса для регистрации и учета актов расследования технологических нарушений (база ПК АРТН до августа 2013г., база ПК Аварийность с августа 2013г.) в 2013 году в филиале «Пермэнерго» фактическая суммарная продолжительностью всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг составила 6771,41 часа.

Максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг для филиала «Пермэнерго» составило 817 597.

Форма 1.1 - Журнал учета текущей информации о прекращении передачи электрической энергии для потребителей услуг электросетевой организации за 2013 год

№	Обосновывающие данные для расчета	Продолжительность прекращения, час 2013 год	Количество точек присоединения потребителей к электрической сети электросетевой организации, шт. 2013 год
1	2	3	4
1	База ПК АРТН	221,93	817545
2	База ПК АРТН	82,33	817597
3	База ПК АРТН	273,53	817037
4	База ПК АРТН	253,47	817127
5	База ПК АРТН	946,87	774718
6	База ПК АРТН	794,93	775577
7	База ПК АРТН	928,43	775796
8	База ПК Аварийность	304,45	775815
9	База ПК Аварийность	400,80	775673
10	База ПК Аварийность	1084,1	775508
11	База ПК Аварийность	876,85	781511
12	База ПК Аварийность	603,72	781523
		<b>6771,41</b>	<b>817597</b>

Согласно методической инструкции показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) в каждом расчетном периоде регулирования в пределах долгосрочного периода регулирования, определяется по формуле:

$$Пп = T_{пр} / N_{тп} ,$$

где:  $T_{пр}$  – фактическая суммарная продолжительность всех прекращений передачи электрической энергии в отношении потребителей услуг за расчетный период регулирования, часы;

$N_{тп}$  – максимальное за расчетный период регулирования число точек присоединения потребителей услуг к электрической сети электросетевой организации.

На основании данных формы 1.1 показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп) по итогам 2013 года составил 0,00828.

Форма 1.2. Расчет показателей средней продолжительности прекращения передачи электрической энергии филиалом ОАО "МРСК Урала" - "Пермэнерго" в 2013 году

Максимальное за расчетный период 2012г. число точек присоединения	817597
Суммарная продолжительность прекращения передачи электрической энергии, час ( $T_{пр}$ )	6771,41
Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии ( $\Pi_n$ )	0,00828

Постановлением РЭК Пермского края от 03.05.2012г. №36-э для филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» установлен показатель Пп на 2013 год в размере 0,00699.

Фактический показатель превышает плановый на 18,45%.

В соответствии с Методическими указаниями допускается отклонение фактического показателя средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии на 35%.

**Таким образом, плановое значение показателя надежности за 2013 год филиалом ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» выполнено.**

## Определение фактического значения показателя качества за 2013г.

Для определения фактических значений параметров использованы следующие источники информации:

- Журнал регистрации запросов потребителей, утвержденный приказом филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» от 18.02.2013 №44;
- Данные филиала «Пермэнерго»:
  - управление транспорта и учета электроэнергии,
  - служба производственного контроля и охраны труда,
  - служба организации работы с клиентами.
- Данные ОАО «МРСК Урала»:
  - отдела взаимодействия с клиентами,
  - телефонного центра поддержки клиентов,
  - департамента капитального строительства,
  - департамента правового обеспечения.
- Документы, регламентирующие работу с потребителями электрической энергии:
  - методическая инструкция «Порядок регистрации и рассмотрения запросов потребителей (заявителей)» утвержденная приказом филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» №44 от 18.02.2013;
  - ППРФ № 861 от 27.12.04 г. в ред. №1354 от 20.12.2012г.;
  - должностные инструкции специалистов управления транспорта и учета электрической энергии, управления перспективного развития и технологического присоединения, а также другие должностные инструкции, в основные функции которых входит обслуживание клиентов;
- Утвержденные формы отчетности;
- Интернет сайт ОАО «МРСК Урала» (раздел – «Технологическое присоединение»). На сайте размещена необходимая информация для заявителей о порядке присоединения потребителей к электрическим сетям.

## Расчёт значения индикатора Информативности

Форма 2.1

Параметр	Значение	Первичные данные/подтверждающие материалы
1.1	22,48%	В составе филиала 298 структурных подразделений. Из них работают с потребителями непосредственно - 47 в РЭС, 17 в ПО, 3 в ИА (УПРиТП, УТиУЭ и СОРК). Всего 67.
1.2 а)	6	6 (Типовой регламент взаимодействия Телефонного центра поддержки клиентов с филиалами ОАО «МРСК Урала» по обмену информацией, связанной с полным и (или) частичным ограничением режима потребления электроэнергии потребителям, утвержден приказом ОАО «МРСК Урала» от 26.10.2009 № 386; Методическая инструкция «Порядок регистрации и рассмотрения жалоб клиентов», утверждена приказом филиала от 18.02.2013 №44; «Положение о порядке выполнения заявок ...», утвержденное приказом ОАО «МРСК Урала»



		от 21.08.2009г. №305, Стандарт централизованного обслуживания потребителей услуг, утвержденный приказом ОАО «МРСК Урала» от 24.11.2011г. №373; Методические рекомендации по проведению анкетирования потребителей, утвержденные приказом ОАО «МРСК Урала» от 20.01.2012г. №20; Регламент о предоставлении информации о технологических нарушениях, утвержденный приказом ОАО «МРСК Урала» от 03.02.2011г. №24.
1.2 б)	1	1 (Положение об управлении транспорта и учета электрической энергии, Положение о службе организации работы с клиентами, Положение об управлении перспективного развития и технологического присоединения)
1.2 в)	16	16 (Должностные инструкции: УПРиТП - 9шт., УТиУЭ - 2шт., СОРК - 5шт.) - положение о СП и должностные инструкции УПРиТП – 9 шт.; - положение о СП и должностные инструкции УТиУЭ – 2 шт.; - положение о СП и должностные инструкции СОРК – 5 шт.
1.2 г)	14	14 (Формы: УПРиТП - 8шт., УТиУЭ - 6шт.) - управление транспорта электрической энергии: - отчетность по работе с обращениями и жалобами, утвержденная приказом филиала от 18.02.2013 №44 – 4 формы; - акты проверки (замены) средств учета в составе ИК КУ – 2 формы; - управление технологического присоединения: - форма отчета по договорам ТП к еженедельному совещанию у директора филиала; - форма ежемесячного отчета по договорам ТП от ПО; - форма ежемесячного отчета по расторгнутым договорам ТП; - форма еженедельного отчета по ИК Энергоэксперт; - форма уведомления об аннулировании заявки (договор не возвращен); - форма расписки заявителя в получении документов; - форма уведомления о недостатке сведений.
2.1	1	1 88002001220 – номер единого телефонного центра поддержки клиентов ОАО "МРСК Урала", утвержденного приказом ОАО «МРСК Урала» от 26.10.2009г. №386.
2.2	1	1 («Программно – технический комплекс, информационно справочной системы ТЦПК ОАО МРСК Урала»)
2.3	1	1 («Программно – технический комплекс, информационно справочной системы ТЦПК ОАО МРСК Урала»)
3	1	1 (сайт ОАО "МРСК Урала" <a href="http://www.mrsk-ural.ru">www.mrsk-ural.ru</a> )
4	1	1 Производится информирование посредством телефонного центра, информирование через СМИ, корпоративный сайт, массовые рассылки почтовой корреспонденции.
5.1	0,036%	Всего обращений в филиал 38438. Повторных жалоб - 14.
6.1.	39,25%	15088 обращений потребителей услуг о проведении консультаций по вопросам деятельности ТСО ( общее количество обращений 38438).
6.2.	0,00%	0 обращений с указанием на отсутствие необходимой информации, которая должна быть раскрыта ТСО (общее количество обращений 38438)

**На основании данных формы 2.1. фактическое значение индикатора Информативности (Ин) за 2013 год составило 1,83. Плановое значение на 2013г. составляет 2,00.**

## Расчёт значения индикатора Исполнительности

Форма 2.2

Параметр	Значение	Первичные данные/подтверждающие материалы
1.1	32	Значение установлено на основании «Правил технологического присоединения энергопринимающих устройств потребителей электрической энергии...», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.12.2004г. №861 (в редакции Постановлений Правительства РФ №1354 от 20.12.2012г). По факту 2013 года среднее время 32 дня (рассчитано на основании данных УПРиТП).
1.2	215	Значение установлено на основании расчетов сроков выполнения технических условий по договору на осуществление технологического присоединения категорий потребителей, а также Правил технологического присоединения. По факту 2013 года среднее время 215 дней (рассчитано на основании анализа исполнения договоров УПРиТП).
2.1	25	25 дней (В расчетах использованы сроки, установленные «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утв. ППРФ от 27.12.2004 г. № 861).
2.2 а)	30	30 дней для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц - субъектов малого и среднего предпринимательства. (В расчетах использованы временные параметры, установленные «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утв. ППРФ от 27.12.2004 г. № 861).
2.2 б)	90	90 дней для остальных потребителей услуг. (В расчетах использованы временные параметры, установленные «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче электрической энергии и оказания этих услуг» утв. ППРФ от 27.12.2004 г. № 861).
2.3	27,27%	По заявлению контрагентов 3 договора расторгнуты из 11 заключенных договоров оказания услуг по передаче электрической энергии.
3.1	0,14%	28 решений / 19723 заявок по ТП По итогам 2013 года зафиксировано 28 вступивших в законную силу решения антимонопольного органа о нарушении требований антимонопольного законодательства Российской Федерации.
4	0,01%	2 нарушения / 19723 заявок по ТП В 2013 году зафиксировано 2 случая нарушения требований в части государственного регулирования цен (тарифов).
5.1	0,58%	222 правомерных обращения на низкое качество электрической энергии / общее количество обращений 38438.
6.1	1	Положение о взаимоотношениях с потребителем (приложение к Акту разграничения БП и ЭО)
6.2	0,00%	0 (В 2013 году не поступало обращений потребителей услуг с указанием на несогласие введения предлагаемых территориальной сетевой организацией графиков вывода электросетевого оборудования в ремонт и (или) из эксплуатации).
7.1	0,00%	0 (В 2013 году не поступало обращений потребителей услуг с указанием на неправомерность использования персональных данных).

**На основании данных формы 2.2. фактическое значение индикатора Исполнительности (Ис) за 2013 год составило 0,55.**

**Плановое значение на 2013г. составляет 0,59.**

## Расчёт значения индикатора Результативности обратной связи

Форма 2.3

Параметр	Значение	Первичные данные/подтверждающие материалы
1.1	1	Приказ ОАО «МРСК Урала» филиала "Пермэнерго" от 16.06.2010 № 238-К (утверждение оргструктуры /работа с потребителями учета)
2.1	1,24%	Всего поступило 477 правомерных обращений (жалоб). Всего 38438 обращений.
2.2	66,00%	477 жалоб из п.2.1, по 314 приняты меры сразу, по остальным будут приняты меры в течение 2014 года.
2.3	4,46%	Было 14 повторных обращений. Всего 314.
2.4	0,03%	12 случаев из 38438.
2.5	0,016%	Поступило отзывов 6, предложений 0. Всего 38438 обращений.
2.6	2	Издан приказ филиала по внесению изменений в МИ по обращениям и МР по анкетированию, открыт Центр обслуживания клиентов в производственном отделении «Чайковские электрические сети».
3.1	12,9	12,9 рабочих дня по результатам рассмотрения жалоб.
3.2 а).	4,360	3565 случаев анкетирования. Потребителей услуг - 817,597.
3.2 б).	0,498	407 случаев. Потребителей услуг - 817,597.
3.2 в).	12,879	10530 случаев. Потребителей услуг - 817,597.
4.1	10,595	209 правомерных жалоб на ТП при 19,723 заявках. Потребителей льготных категорий по передаче в Пермском крае нет, т.к. нет льготного тарифа.
5.1	1	1 месяц в 2013 году.
5.2	100%	100% возмещение в 2013 году.

На основании данных формы 2.3. фактическое значение индикатора Результативности обратной связи (Рс) за 2013 год равно 2,13. Плановое значение на 2013г. составляет 2,00.

Таким образом, фактический показатель уровня качества оказываемых услуг филиала ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» за 2013 год составил 0,9940.

Индикатор Информативности	1,83
Индикатор Исполнительности	0,55
Индикатор Результативности обратной связи	2,13
<b>Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо)</b>	<b>0,9940</b>

$$1,83*0,1 + 0,55*0,7 + 2,13*0,2 = 0,9940$$

## Оценка достижения плановых показателей за 2013 год

№ п/п	Показатель	Факт 2013г.	План на 2013 год	Достижение планового показателя
1	Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пп)	0,00828	0,00699	$0,00828 \leq 0,00699 \times (1+0,35)$ Плановое значение показателя надежности достигнуто. К над = 0
2	Показатель уровня качества оказываемых услуг территориальных сетевых организаций (Птсо)	0,9940	1,0102	$0,9940 < 1,0102 * (1 + 0,35)$ Плановое значение показателя качества достигнуто. К кач = 0
3	Обобщенный показатель уровня надежности и качества оказываемых услуг	0	0	$0,65 * K_{\text{над}} + 0,35 * K_{\text{кач}} = 0$ Плановое значение обобщенного показателя достигнуто.

\* - в соответствии с п. 5.1. МУ  $K_{\text{над}} = 0$  при достижении планового показателя в соответствии с п. 4.2 и 4.3 МУ:  $P_{\text{п}} \leq P_{\text{п}}^{\text{пл}} \times (1+K)$ , где  $K=35\%$  для ТСО на 3 первых периода регулирования;

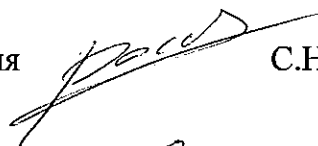
**Таким образом, фактическое значение обобщенного показателя уровня надежности и качества оказываемых услуг филиалом ОАО «МРСК Урала» - «Пермэнерго» за 2013 год соответствует установленному плановому значению.**

Заместитель директора филиала  
по развитию и реализации услуг



И.В. Шершаков

Начальник отдела тарифообразования  
Управления финансов  
243-5331



С.Н. Россихин

Ответственный исполнитель филиала по расчету  
показателей качества  
243-5229



Н.В. Чепурных

Ведущий инженер по эксплуатации Службы  
производственного контроля и охраны труда  
243-5417



А.И. Лядов